

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan makanan merupakan serangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu sampai dengan pendistribusian makanan kepada konsumen. Penyelenggaraan makanan institusi bertujuan menyediakan makanan yang memenuhi syarat bagi kesehatan dan gizi untuk mencapai status kesehatan yang optimal melalui pemberian makanan yang tepat.¹ Selain itu, penyelenggaraan makanan institusi merupakan program terpadu yang terdiri atas perencanaan, pengadaan, penyimpanan, pengolahan bahan makanan, dan penghidangan makanan dalam skala besar atau massal dengan mengutamakan kepuasan pelayanan dan kualitas makanan yang maksimal.²

Sekolah pada dewasa ini ada yang berbasis *boarding school* mengharuskan siswa untuk tinggal di asrama dan harus mengikuti peraturan serta jadwal kegiatan yang telah ditetapkan yaitu pagi sampai siang hari mengikuti kegiatan belajar mengajar di dalam kelas, dilanjutkan dengan kegiatan ekstrakurikuler pada sore hari, kemudian mengikuti kegiatan belajar mengajar di pondok pesantren pada malam harinya. Oleh karena itu, perlu dilakukannya penyelenggaraan makanan untuk memenuhi kecukupan zat gizinya.

Layanan makanan ini harus dilakukan sebaik-baiknya kepada santri sehingga dapat menimbulkan rasa puas yang berorientasi pada

pemenuhan tuntutan terhadap kualitas produk makanan. Untuk itu perlu diperhatikan mengenai pembagian tugas yang terstruktur dan memiliki penanggung jawab pada setiap proses penyelenggaraan makanan agar santri merasa puas terhadap kualitas dan layanan makanan tersebut.

Kepuasan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk makanan yang dikonsumsi dan perbandingan antara kualitas dan layanan makanan yang dirasakan dengan kualitas dan layanan makanan yang diharapkan sebelum produk makanan dikonsumsi. Jika konsumen merasa produk makanan dikonsumsi melebihi harapannya maka konsumen merasa puas, sebaliknya jika yang dirasakan lebih rendah dari harapannya maka konsumen merasa tidak puas.³

Pelaksanaan penyelenggaraan makanan merupakan serangkaian kegiatan yang melibatkan sejumlah tenaga, peralatan, bahan, dan biaya. diketahui bahwa tujuan dari penyelenggaraan makanan di Madrasah Muallimin ini salah satunya adalah untuk meningkatkan kualitas dan layanan makanannya.

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dengan santri Madrasah Muallimin Muhammadiyah Yogyakarta diperoleh bahwa santri bosan mengonsumsi makanan yang disediakan oleh pihak madrasah karena jenis makanan yang kurang bervariasi dan cita rasa yang kurang enak, sehingga santri lebih memilih untuk jajan di luar madrasah. Begitu juga berdasarkan penelitian pendahuluan dengan petugas makanan yaitu selalu ada makanan yang tidak dihabiskan. Berdasarkan hal tersebut,

perlu dilakukannya penilain terhadap kualitas dan layanan makanan di Madrasah Muallimin Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis memilih judul penelitian “Tingkat Kepuasan Santri terhadap Kualitas dan Layanan Makanan di Madrasah Muallimin Muhammadiyah Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan santri terhadap kualitas makanan yang disediakan di Madrasah Muallimin Muhammadiyah Yogyakarta?
2. Bagaimana tingkat kepuasan santri terhadap layanan makanan yang diberikan di Madrasah Muallimin Muhammadiyah Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Umum

Mengetahui tingkat kepuasan santri terhadap kualitas dan layanan makanan di Madrasah Muallimin Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan santri terhadap kualitas makanan di Madrasah Muallimin Muhammadiyah Yogyakarta.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan santri terhadap layanan makanan di Madrasah Muallimin Muhammadiyah Yogyakarta.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah Gizi Institusi pada penyelenggaraan makanan di Madrasah Muallimin Muhammadiyah Yogyakarta.

E. Manfaat

1. Teoritis

a. Bagi Peneliti

penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dalam hal pelayanan makanan serta dapat menjadi bekal ilmu yang dapat digunakan di masa depan.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan tambahan kajian konseptual tentang tingkat kepuasan santri terhadap kualitas dan layanan makanan khususnya pada sekolah, asrama atau institusi.

2. Praktis

Manfaat praktik hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dalam upaya meningkatkan dan memperbaiki manajemen kualitas dan layanan makanan di Madrasah Muallimin Muhammadiyah Yogyakarta khususnya pada masa yang akan datang.

F. Keaslian Penelitian

Dari referensi yang ada, belum pernah ada penelitian tentang tingkat kepuasan santri terhadap kualitas dan layanan makanan di Madrasah Muallimin Muhammadiyah Yogyakarta. Namun ada beberapa penelitian yang menyerupai penelitian tersebut, yaitu :

1. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Gizi dengan Sisa Makanan Pasien di Ruang VIP RS Panti Rapih Yogyakarta (Bernadeth Dwi Wahyunani, 2017)

Hasil penelitian sebelumnya adalah rata-rata sisa makanan tertinggi adalah jenis makanan pokok yaitu 35,62% dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi sebesar 56%. Uji statistik menggunakan *chi-square* menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi dengan sisa makanan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti tentang variabel tingkat kepuasan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah ada beberapa penambahan variabel yang di gunakan. Penelitian sebelumnya adalah kepuasan terhadap pelayanan gizi dengan sisa makanan, sedangkan penelitian ini adalah kepuasan terhadap kualitas dan layanan makanan. Jenis penelitian pada penelitian sebelumnya adalah *cross-sectional* analitik, sedangkan pada penelitian ini yang digunakan adalah penelitian survey dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Tempat penelitian sebelumnya di RS Panti Rapih, sedangkan pada penelitian ini di *boarding school*.

2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Kfc Makassar Town Square (Irma Ramadhani, 2017)

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan atribut yang perlu diperhatikan KFC Makassar Town Square untuk memenuhi kepuasan

pelanggannya adalah kuadran yang terdiri dari pelayanan pesanan dan lamanya waktu mengantri dalam memesan makanan atau minuman.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti tentang variabel tingkat kepuasan terhadap layanan makanan dan menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan analisis data *Importance Perfomance Analysis* (IPA). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah beberapa penambahan variabel yang di gunakan. Penelitian sebelumnya adalah kepuasan terhadap layanan makanan, sedangkan penelitian ini adalah kepuasan terhadap kualitas makanan. Tempat penelitian sebelumnya KFC Makassar Town Square , sedangkan pada penelitian ini di madrasah. Subjek pada penelitian sebelumnya adalah pelanggan KFC, sedangkan pada penelitian ini adalah santri madrasah.

3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk yang di Moderasi oleh Suasana terhadap Kepuasan Pelanggan (Sari Atul Hilaliyah, 2017)

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, suasana tidak memoderasi pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, suasana tidak memoderasi pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti tentang variabel tingkat kepuasan dan layanan makanan. Sedangkan perbedaannya yaitu jenis penelitian pada penelitian sebelumnya *explanatory research*, sedangkan pada penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan analisis data *Importance Performance Analysis (IPA)*. Selain itu, tempat dan subjek penelitian juga berbeda. Pada penelitian sebelumnya dilakukan di Kafe dengan subjek pengunjung Kafe, sedangkan pada penelitian ini dilakukan di *boarding school* dengan subjek santri aliyah.